



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
Beredningen	2008-12-01		
Allmänna utskottet	2008-12-10	91	15
Socialnämnden	2008-12-19	164	22

Dnr 2008/207-756

## Yttrande över granskningsrapport gällande revision av familjerådgivningens verksamhet år 2008

Bilagor: Granskningsrapport över familjerådgivningens verksamhet

### Ärendebeskrivning

Rubricerade ärende har initierats av kommunens revisorer genom uppdraget till KPMG AB att genomföra en granskning av familjerådgivningens verksamhet. Granskningen har omfattat att följa upp verksamhetens förutsättningar; vad det finns för riktlinjer, ambitionsnivåer, styrning och uppföljning i familjerådgivningens arbete.

### Metod och genomförande

Granskningen har genomförts under augusti – september 2008. Den har omfattat en genomgång av reglemente, budget och verksamhetsplan samt relevanta styrdokument i övrigt. Vidare har intervjuer genomförts med ledande förtroendevalda ur såväl majoritet som minoritet inom socialnämnden, samt individ- och familjeomsorgens chef och verksamhetens personal i socialförvaltningen.

### Syftet och avgränsning

Syftet med granskningen har varit att bedöma om verksamheten bedrivs enligt socialtjänstlagens och ansvarig politisk nämnds intentioner.

### Områden som har granskats

- Organisation
- Målinriktning
- Personella och andra resurser i relation till efterfrågan
- Uppföljnings- och utvärderingssystem
- Kund- och brukartillfredsställelse
- Samverkan med andra interna och externa intressenter



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
<b>Beredningen</b>	2008-12-01		
<b>Allmänna utskottet</b>	2008-12-10	91	16
<b>Socialnämnden</b>	2008-12-19	164	23

Utöver genomgångar av eventuella enkäter om kund- och brukartillfredsställelse har granskningen inte innehållit mätningar av verksamhetens resultat

### **Förvaltningens yttrande**

Socialförvaltningens yttrande tar bäring i revisorernas kommentarer till ovan nämnda granskningsområden.

#### *Organisation och mål*

Beträffande organisationen anser revisorerna att familjerådgivningen fungerar väl organisatoriskt underställd chefen för individ och familjeomsorgen. Däremot anser revisorerna att socialnämnden har en alltför fragmentarisk kunskap om och kontakt med familjerådgivarna. Kontakterna mellan nämnd och familjerådgivningen idag begränsas till en information vid varje ny mandatperiod samt en årligen upprättad verksamhetsberättelse. Revisorerna anser att nämnden borde besluta om mål för verksamheten i större grad och anvisa resurser som svarar mot uppsatta mål, samt göra en mera aktiv uppföljning. Revisorerna anser att den årligen anmälda verksamhetsberättelsen till nämnden är för lite i fråga om uppföljning. Vidare så anser revisorerna att nämnden borde få information när det uppstår kraftiga ökningar på väntetider. I dessa fall skulle nämnden då ha möjlighet att ta ställning till om tillfällig resursförstärkning.

*Socialnämnden anser att den ges möjlighet till erforderlig information om familjerådgivningen. Verksamheten som nämnden ansvarar för är omfattande och mångfacetterade och nämnden ser inga möjligheter att följa varje enskild verksamhetsdel i detalj. Nämnden upprättar och beslutar om styrkort på övergripande nivå och resp verksamhetschef har därefter att tillsammans med första linjens chefer upprätta ett styrkort på verksamhetsnivå. Detta styrkort bryts därefter ner till aktivitetsplaner som omfattar varje arbetsområde. Nämnden har efter att tidigare prövat andra lösningar kommit fram till att detta arbetsätt ger ett bättre resultat. Vad gäller information om väntetider så får nämnden information om det ej är möjligt att göra något åt inom befintliga ramar.*



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
Beredningen	2008-12-01		
Allmänna utskottet	2008-12-10	91	17
Socialnämnden	2008-12-19	164	24

*Personella och andra resurser i relation till efterfrågan*

Konstateras att i förhållande till folkmängden så är familjerådgivningen i Luleå den som besöks av flest personer i landet. Väntetider utan förtur har som längst varit 6-8 veckor. Om detta motsvarar socialstyrelsens intentioner om att kommunmedborgarna ska ha tillgång till familjerådgivning inom rimlig tid låter revisorerna vara osagt eftersom definitionen av begreppet "rimlig tid" inte är gjord. Socialförvaltningen har vidtagit åtgärder för att minska på väntetiderna genom att tillföra ytterligare en familjerådgivare, samt i ökad utsträckning erbjudit återbudstider för par som så önskar för att sedan få tid längre fram för eventuellt andra samtal. Genom dessa förändringar beräknas väntetiderna kunna reduceras till 3-4 veckor för par utan förtur och till högst 2 veckor för par med förtur. Revisorerna understyrker att det är viktigt att en uppföljning görs och att resultatet rapporteras till socialnämnden som politiskt ansvarig. Detta för att nämnden ska kunna ta ställning till om gjorda förändringar ger förväntat resultat. Beträffande tillgängligheten i övrigt bedömer revisorerna den vara rimlig.

*Socialnämnden informeras i det fall att förvaltningen inte ser möjligheter att över tid kunna hantera de fluktuationer som uppstår gällande efterfrågan på tid hos familjerådgivning.*

*Uppföljnings- och utvärderingssystem*

Senaste brukarenkät gjordes för ca 10 år sedan. Någon ny enkät har inte övervägts med hänsyn till att den förra tog ganska mycket tid från verksamheten. Enkäten har inte heller legat till grund i den nu företagna granskningen. Revisorerna konstaterar dock att någon form av brukarenkät med visst intervall bör göras som en del i kvalitetsarbetet, förutsatt att detta arbete belastar verksamheten minimalt.

Länsstyrelsen som tillsynsmyndighet enligt socialtjänstlagen gjorde inte någon granskning av familjerådgivningen i den senaste tillsynen av socialtjänsten år 2008.

Med hänsyn till ovan sagda samt att några kundsynpunkter inte heller lämnats via förvaltningens "säg vad du tycker" brevlåda så konstaterar revisorerna, att det enda måttet i dag beträffande uppföljning och utvärdering är, att familjerådgivarna i Luleå i förhållande till kommunens storlek tillhör dem som har flest besök i landet.



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
<b>Beredningen</b>	2008-12-01		
<b>Allmänna utskottet</b>	2008-12-10	91	18
<b>Socialnämnden</b>	2008-12-19	164	25

#### *Kund- och brukartillfredsställelse*

Som en del i kvalitetsarbetet måste utvärdering av verksamheten i form av en brukarenkät ske. Då familjerådgivningen är en liten verksamhet är det viktigt att arbetet med en sådan enkät i minsta möjliga utsträckning belastar familjerådgivningens personal.

*Socialförvaltningen har under senare år prövat en ny form av brukarenkät. Inom individ- och familjeomsorg har delar av verksamheten prövat dessa enkäter. Svarsfrekvensen har varit relativt låg. Detta är en erfarenhet som Luleå kommuns individ- och familjeomsorg delar med flertalet kommuner i landet. Socialförvaltningen kommer att ta ställning till om det finns bättre sätt att få reda på kommuninvånarnas synpunkter än brukarenkäter.*

#### *Samverkan med andra interna och externa intressenter*

Revisorerna är förvånade över att familjerådgivarna och deras chef inte känner till den privat familjerådgivare och St. Lukasstiftelsen vilkas verksamheter bistår med liknande tjänster som familjerådgivningen. En närmare kontakt och större kunskap om vad alternativen har att erbjuda skulle t.ex. kunna innebära, att familjerådgivarna i perioder av hög belastning skulle kunna informera paren om möjliga alternativ, eller att nämnden vid hög belastning vore beredd att tillskjuta resurser för köp av tjänster.

*Familjerådgivningen ger information om och hänvisar till andra aktörer när paret tycker att väntetiden till familjerådgivningen är för lång och det inte bedöms att paret kan få betraktas som den som bör få förtur eller en återbudstid.*

#### **Förvaltningens förslag till beslut**

- Att avge föreliggande yttrande som svar på revisorernas granskning av familjerådgivningens verksamhet



	Beslutsdatum	Paragraf	Sida
<b>Beredningen</b>	2008-12-01		
<b>Allmänna utskottet</b>	2008-12-10	91	19
<b>Socialnämnden</b>	2008-12-19	164	26

**Socialnämndens allmänna utskott föreslår socialnämnden besluta**

- i enlighet med förvaltningens förslag.

**Socialnämnden beslutar**

- **Att avge föreliggande yttrande som svar på revisoremas granskning av familjerådgivningens verksamhet.**

**Beslutsexpediering**

Kommunrevisionen, Familjerådgivningen



**Beredningen**

**Beslutsdatum**

**Paragraf**

**Sida**

2008-12-01

**Allmänna utskottet**

2008-12-10

91

**Socialnämnden**

Justerandes signatur/Beslutandes underskrift

Utdragsbestyrkande



**Beredningen**

**Beslutsdatum**

**Paragraf**

**Sida**

2008-12-01

**Socialnämndens arbetsutskott**

2008-12-10

**Socialnämnden**

Justerandes signatur/Beslutandes underskrift

Utdragsbestyrkande